

уникальный платежный стикер, а также познакомить широкую массу с картами системы UNION PAY.

Заключение: тенденция развития бизнес-процессов в банковском секторе имеет направленность на онлайн-технологии. Под воздействием пандемии COVID-19 были модернизированы онлайн-сервисы и онлайн-технологии банков для дистанционного обслуживания клиентов. В то же время особо популярными у клиентов стали инвестиционные счета, что обернулось для банков дополнительной прибылью. Под воздействием санкций был создан уникальный продукт в виде платежного NFC стикера, а также популяризация платежной системы UNION PAY. Это доказывает то, что банковский сектор экономики может подстраиваться под любые возникшие сложности. Повсеместно создаются необходимые инновации, которые в будущем органично применяются в повседневной деятельности банка.

Литература

1. Батурова Н.В. Банковский сектор: влияние санкций и пандемии / Н.В. Батурова // Вестник Российского университета кооперации. – 2022. – №4. – С. 4 – 10.
2. «Комплексный договор банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и лиц, занимающихся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, в РНКБ банк (ПАО)» [Электронный ресурс]. URL: https://s3.rncb.ru/rncb/media-files/2178/kd_04_11_2021.PDF (дата обращения: 22.10.2023).
3. «Роль частных инвесторов на внутреннем рынке»: инвестиционный блог SMARTLAB [Электронный ресурс]. URL: <https://smart-lab.ru/mobile/topic/628932/> (дата обращения: 23.10.2023).
4. Что такое платежные стикеры и для чего они нужны»: сайт компании «ФИНАМ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.finam.ru/publications/item/chto-takoe-platezhnye-stikery-i-dlya-chego-oni-nuzhny-20230706-1515> (дата обращения: 23.10.2023)
5. Ягупова, Е.А. Влияние пандемии коронавируса на банковскую систему России / Е.А. Ягупова // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. – 2020. – №3. – С. 49 – 55.

АНАЛИЗ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧАТ-БОТОВ В ТУРИЗМЕ

Е.В. Вишневская,

*кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса, НИУ «БелГУ»*

Аннотация. Благодаря их способности обрабатывать большие объемы данных и быстро реагировать на онлайн-общение между компаниями и потребителями, чат-боты набирают популярность в цифровом бизнесе. Использование искусственного интеллекта в чат-ботах в туристическом секторе возможно различными путями, и его влияние на рынок особенно заметно. В последние годы туристические компании интегрировали чат-ботов с существующими системами, такими как системы бронирования и базы данных клиентов, что сделало их мощными инструментами для обработки сложных запросов и транзакций, связанных с путешествиями. Чат-боты в туристическом секторе могут улучшить такие задачи, как досмотр багажа, приложения для поиска маршрута в аэропортах, услуги консьержа в отелях, планирование путешествий, системы бронирования и многое другое.

Ключевые слова: чат-бот, туризм, искусственный интеллект

Введение. Происхождение чат-ботов в индустрии путешествий можно проследить с начала 2000-х годов, когда впервые появились эти виртуальные помощники. В основном они использовались для обслуживания клиентов и обработки базовых запросов. В настоящее время чат-боты значительно эволюционировали по мере развития искусственного интеллекта и технологий обработки естественного языка. В последние годы туристические компании интегрировали чат-ботов с существующими системами, такими как системы бронирования и базы данных клиентов, что сделало их мощными инструментами для обработки сложных запросов и транзакций, связанных с путешествиями.

Чат-бот – это компьютерная программа, которая имитирует общение людей с пользователями посредством текстовых сообщений в чате для ответа на запросы, предоставления информации о продукте и выполнения других функций. Многие компании экспериментируют с цифровыми платформами обслуживания клиентов, чтобы заменить традиционные методы обслуживания клиентов, и они могут отвечать на запросы клиентов и автоматизировать рутинные задачи. Благодаря их способности обрабатывать большие объемы данных и быстро реагировать на онлайн-общение между компаниями и потребителями, чат-боты набирают популярность в цифровом бизнесе.

Методы и организация исследования. Влияние чат-ботов на туристическую индустрию неоспоримо. Фактически, статистика показывает, что объем мирового рынка чат-ботов в 2022 году оценивался на уровне 0,84 млрд долл. в 2022 году, и ожидается, что к 2032 году он составит около 4,9 млрд долл. (рис. 1).

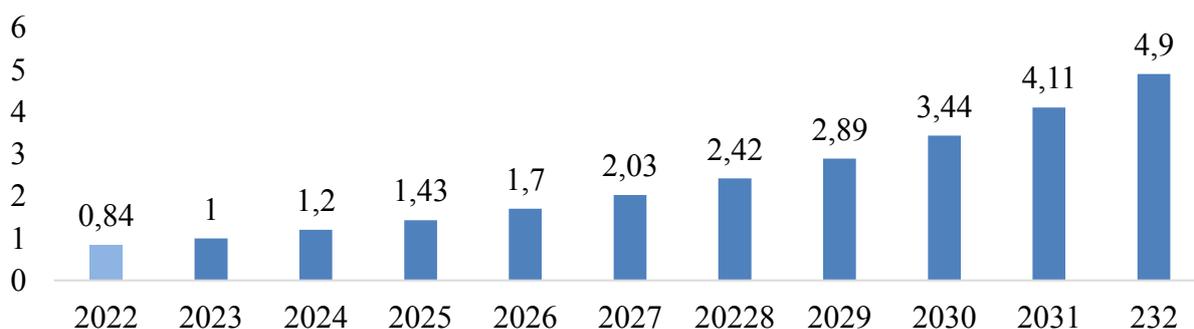


Рис. 1. Прогноз динамики рынка чат-ботов, млрд долл.

В 2022 году Северная Америка доминировала на мировом рынке чат-ботов с наибольшей долей рынка – около 41%, и ожидается, что она продолжит доминировать в течение прогнозируемого периода (рис. 2). Рост проникновения мобильных и веб-чат-ботов на различных платформах способствует этому росту. Ожидается, что более широкое внедрение технологий чат-ботов для эффективного взаимодействия с клиентами и улучшения их обслуживания также будет стимулировать будущий рыночный спрос на чат-ботов в Северной Америке.

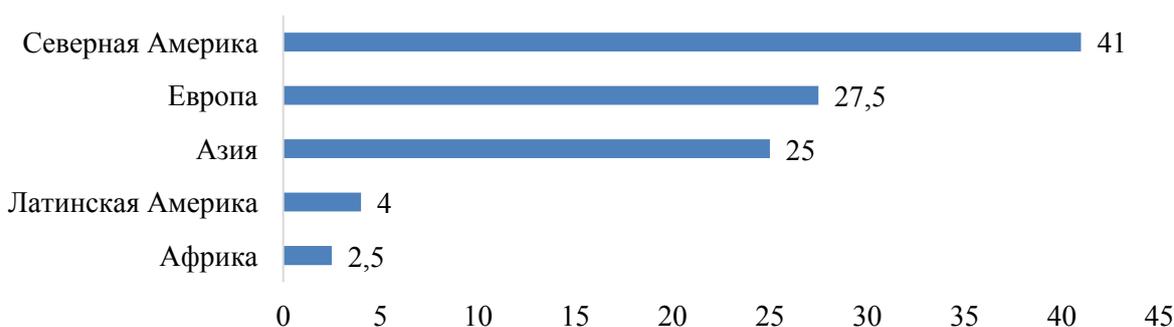


Рис. 2. Мировой рынок чат-ботов по регионам, %

По прогнозам аналитиков, рынок чат-ботов значительно вырастет благодаря более широкому внедрению мобильных приложений и прибыльному присутствию начинающих поставщиков в стране.

Использование искусственного интеллекта в чат-ботах в туристическом секторе возможно различными путями, и его влияние на рынок особенно заметно (рис. 3). В отрасли произошли большие сдвиги из-за глобализации, того, что нравится путешественникам, и появились новые технологии.



Рис. 2. Доля выручки от чат-ботов по отраслям, 2022 г.

Чат-боты произвели революцию в индустрии туризма, обеспечив мгновенную и персонализированную поддержку клиентов. Функциональность чат-ботов основана на обработке естественного языка (NLP), технологии, которая использует обученные искусственным интеллектом модели для понимания пользователей и точного реагирования на них.

Искусственный интеллект в туристическом секторе может улучшить такие задачи, как досмотр багажа, приложения для поиска маршрута в аэропортах, услуги консьержа в отелях, планирование путешествий, системы бронирования и многое другое. Инвестиции в искусственный интеллект направлены на улучшение впечатлений путешественников, повышение операционной эффективности, расширение возможностей персонала, оптимизацию логистики и достижение различных других преимуществ.

Согласно исследованиям, внедрение искусственного интеллекта в туризме происходит в среднем на 16 месяцев быстрее, чем преобразование с помощью цифровых технологий в целом.

Перечислим области применения чат-ботов в индустрии туризма.

1. Поддержка клиентов и помощь в бронировании. Современные чат-боты в индустрии путешествий превосходно обеспечивают поддержку клиентов в режиме реального времени. Они помогают путешественникам в бронировании авиабилетов, отелей и аренде автомобилей, предлагая варианты, основанные на индивидуальных предпочтениях. Кроме того, чат-боты обрабатывают часто задаваемые вопросы, снижая нагрузку на команды обслуживания клиентов и обеспечивая поддержку 24/7.

2. Персонализированные рекомендации. Чат-боты на базе искусственного интеллекта могут анализировать пользовательские данные и предпочтения, чтобы предлагать персонализированные рекомендации по путешествиям. Чат-боты предлагают соответствующие направления, виды деятельности и варианты размещения, понимая интересы путешественника, его бюджет и историю прошлых поездок.

3. Виртуальные путеводители. Инновационные чат-боты теперь служат виртуальными путеводителями, предлагая информацию о местных достопримечательностях, мероприятиях и ресторанах в пункте назначения путешественника. Они также могут предоставлять обновленную информацию о погодных условиях и рекомендациях по путешествиям в режиме реального времени, обеспечивая комфортное путешествие.

4. Перевод на другой язык. Языковые барьеры могут стать проблемой для международных путешественников. Чат-боты, оснащенные возможностями языкового перевода, помогают преодолеть этот разрыв, облегчая общение с местными жителями. Одним из таких инструментов является переводчик Google на базе искусственного интеллекта, который может переводить текст в изображения в режиме реального времени.

Технологии искусственного интеллекта могут привести к позитивным изменениям в сфере устойчивого туризма. Используя их уже зарекомендовавшие себя приложения в индустрии туризма, становится более возможным переосмыслить и адаптировать эти технологии в соответствии с более широким и устойчивым видением туризма. Путешественники могут получить доступ к инструментам искусственного интеллекта на различных устройствах, таких как смартфоны и компьютеры, независимо от местоположения или времени, при условии, что у них есть подключение к Интернету. Кроме того, искусственный интеллект может улучшить управление пунктами назначения для оптимизации потоков посетителей, уменьшения заторов и минимизации воздействия на окружающую среду. Появится возможность предоставлять более персонализированные и захватывающие впечатления, обогащая путешествия туристов при сохранении культурного и природного наследия мест назначения.

Заключение. Потенциал искусственного интеллекта и чат-ботов развитию устойчивого туризма огромен. Но ответственное использование данной технологии крайне важно. Можно сказать, что искусственный интеллект в ближайшее будущее станет еще более неотъемлемой частью туристического ландшафта. Достижения в обработке естественного языка еще больше расширят возможности чат-ботов и виртуальных помощников, сделав их еще умнее и интуитивно понятнее.

Литература

1. Мещерова, Т.С. Использование чат-ботов в деятельности гостиничного предприятия / Т.С. Мещерова, Н.С. Морозова // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. – 2020. – Т. 17, № 1. – С. 282-287.

2. Стрижакова, Е.Н. Цифровые инновации: использование чат-ботов в экономике / Е.Н. Стрижакова, Д.В. Стрижаков // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2021. – Т. 17, № 12(405). – С. 2252-2271.

3. Хроль, Е.В. Внедрение чат-ботов для цифровизации ключевых стратегий организаций / Е.В. Хроль, Д.П. Беспалова // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – 2023. – № 19. – С. 181-183.

4. 75+ AI in Tourism Statistics You Need to Know – How the Industry Will Chang. Режим доступа: <https://www.business2community.com/statistics/ai-in-tourism> (дата обращения 15.09.2023)

5. Chatbot Market. Режим доступа: <https://www.precedenceresearch.com/chatbot-market> (дата обращения 20.09.2023)